

M+GRUPA

PEOPLE INSPIRED BY PEOPLE

MERITUS ULAGANJA d.d.

IZDANJE OBVEZNICA POVEZANIH S ODRŽIVIM POSLOVANJEM

PREZENTACIJA ZA INVESTITORE – Srpanj 2022.

OGLAS

Ova prezentacija predstavlja oglas te je isti sastavljen sukladno odredbama članka 22. Uredbe (EU) 2017/1129 i člancima 13. do 16. Delegirane Uredbe Komisije (EU) 2019/979.





Pristupanjem, pregledom i/ili slušanjem ove prezentacije i ostalih povezanih materijala i informacija potvrđujete da ste upoznati s ograničenjima koja su navedena u nastavku te da ista prihvaćate.

Ova prezentacija nije namijenjena distribuciji izvan Republike Hrvatske niti korištenju od strane bilo koje osobe sa sjedištem ili prebivalištem u bilo kojoj jurisdikciji gdje je to zabranjeno ili iziskuje ishođenje bilo kakve dozvole, suglasnosti ili odobrenja. Ova prezentacija namijenjena je isključivo kvalificiranim ulagateljima, kako je taj pojam definiran Zakonom o tržištu kapitala (Narodne novine br. 65/2018, 17/2020, 81/2021).

Informacije sadržane u ovoj prezentaciji utvrđene su na datum prezentacije odnosno na druge datume naznačene u samoj prezentaciji. Društvo Meritus ulaganja d.d., Zagreb, Ulica Vjekoslava Heinzela 62A, OIB: 62230095889 (dalje u tekstu: "Društvo"), i njegovi savjetnici napominju kako postoji mogućnost da se navedene informacije vezane za poslovanje i cjelokupni status Društva, drugih članica grupacija te ostalih povezanih društava, njihov financijski položaj, imovinu i rezultate poslovanja te druge okolnosti promijene nakon datuma ove prezentacije. Društvo, druge članice grupe te ostala povezana društva, kao i njihovi savjetnici, ne preuzimaju nikakvu odgovornost za procjene zainteresiranih strana koje budu imale pristup ovoj prezentaciji te ova prezentacija i ostali materijali ne mogu ni na koji način služiti kao zamjena za ostale upite i postupke koje bi zainteresirane strane inače morale (ili trebale) poduzeti kao niti za prosudbe koje su potrebne za Vaše svrhe.

Ništa navedeno u ovoj prezentaciji ne smije se smatrati preporukom za kupnju obveznica ili savjetom, uključujući, ali ne ograničavajući se na savjete vezane uz ulaganje u obveznice Društva, pravne ili financijske savjete. Svaki ulagatelj koji razmatra mogućnost kupnje i prodaje obveznica Društva dužan je provesti vlastito sveobuhvatno ispitivanje, analizu, ocjenu i prosudbu svih podataka o činjenicama, rizicima, trendovima, procjenama i predviđanjima koji se odnose na Društvo, druge članice grupacije te ostala povezana društva. **Potencijalni ulagatelji bi se trebali upoznati sa sadržajem Pojednostavljenog prospekta izdanja javnom ponudom i uvrštenja obveznica povezanih s održivim poslovanjem ("Prospekt"), odobrenog od strane HANFA-e temeljem rješenja od dana 14. srpnja 2022. godine, klasa: UP/I 996-02/22-01/06, urbroj: 326-01-60-62-22-16. Prospekt je dostupan na Internetskim stranicama Društva: <https://mplusgrupa.com/wp-content/uploads/2022/07/Meritus-ulaganja-d.d.-Pojednostavljeni-prospekt-izdanja-javnom-ponudom-i-uvrstenja-obveznica-poveznih-s-odrzivim-poslovanjem.pdf> . Odobrenje HANFA-e ne bi se trebalo smatrati odobrenjem vrijednosnih papira ponuđenih ili uvrštenih za trgovanje na uređenom tržištu Zagrebačke burze d.d.**

Informacije sadržane u ovoj prezentaciji nisu provjeravane niti potvrđene od strane neovisne osobe. Društvo, druge članice grupacije te ostala povezana društva, kao niti njihovi savjetnici, ne preuzimaju odgovornost za odluke bilo koje osobe donesene na temelju ove prezentacije. Agent izdanja, Erste&Steiermärkische Bank d.d. i transakcijski pravni savjetnici MAMIĆ PERIĆ REBERSKI RIMAC Odvjetničko društvo d.o.o. ni na koji način ne odgovaraju, niti jamče bilo kojoj osobi, bilo izravno ili posredno, za istinitost, sadržaj i potpunost informacija iznijetih u ovoj prezentaciji ili tijekom njezina izlaganja od strane predstavnika Društva.



Darko Horvat
Predsjednik Uprave



Domagoj Karadjole
Glavni financijski direktor Grupe



I	O M+ Grupi	5
II	Trendovi u industriji i razvoj poslovanja	11
III	Pristup Grupe održivom razvoju	18
IV	Snažan finansijski profil	23
V	Menadžerski tim M+ Grupe	26
VI	Nagrade i priznanja	28
VII	Zaključno o M+ Grupi	31
VIII	Indikativni uvjeti izdanja i vremenski plan	33
IX	Dodatak	37

O M+ Grupi





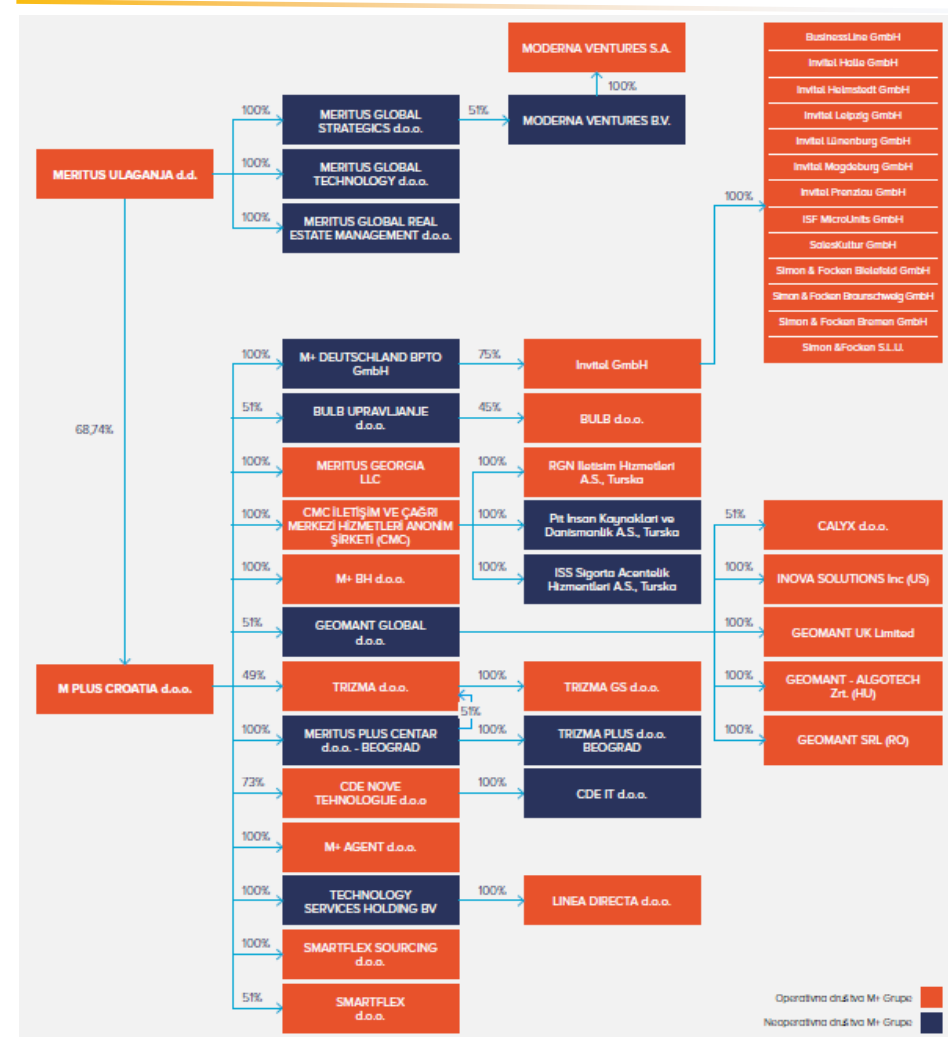
Jedan od vodećih pružatelja usluga „outsourcing-a“ poslovnih procesa usmjerenih na CRM u Europi

Ključne činjenice

	Prihodi – 2021	HRK 794.4m
	Normalizirana EBITDA 2021	HRK159,5m
	Klijenti kojima smo pružili usluge	300+
	Top 10 klijenata (Q1 2022)	45%
	Države	12
	BPO CRM lokacije	35
	Broj jezika koje nudimo	32
	Broj tržišta koja pokrivamo	58
	Zaposlenici	11,000+
	IPO 2019	HRK 93m
	SPO 2021	HRK 105m

Izvor: Godišnji konsolidirani revidirani financijski izvještaji Izdavatelja za godinu koja je završila na dan 31. prosinca 2021. godine / Izračun Izdavatelja / Podaci o Izdavatelju

Struktura Grupe

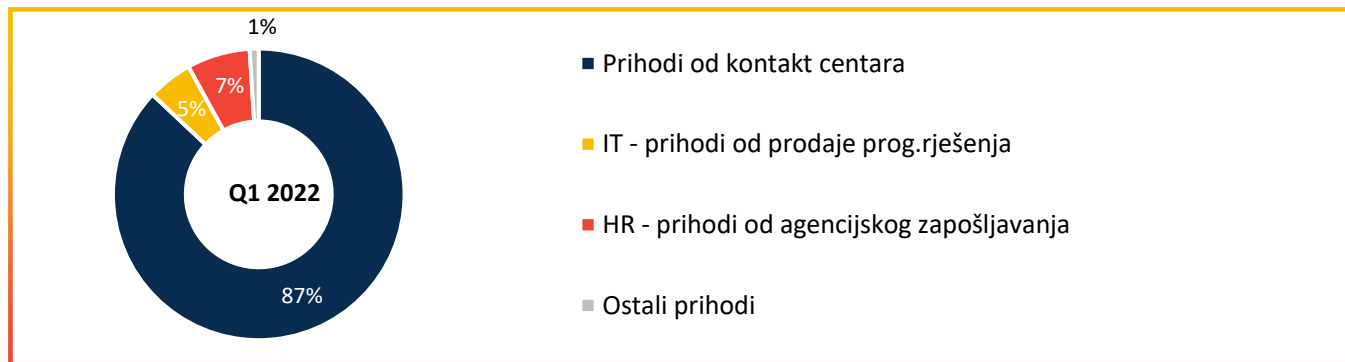




Jedan od vodećih pružatelja usluga „outsourcing-a” poslovnih procesa usmjerenih na CRM u Europi

Pregled

- + M+ Grupa je osnovana 2007. godine, sa sjedištem u Zagrebu, u Hrvatskoj. Grupa je vodeći europski pružatelj BPTO usluga s fokusom na CRM, IT i HR rješenja
- + Vodeći smo akter u industriji po pitanju kvalitete, pružamo usluge kroz gustu mrežu od 35 BPO „onshore” i „nearshore” lokacija, uz potporu pet centara za istraživanje i razvoj
- + Snažni tehnološki kapaciteti i vlasnička softverska rješenja
- + Imamo dugogodišnje odnose sa širokom bazom od preko 300 klijenata, koja se sastoji od lokalnih vodećih kompanija, kao i globalnih konglomerata
- + Naše poslovanje obilježava snažan organski rast te akvizicija 15 tvrtki od 2016. godine
- + Nakon IPO-a 2019. i prikupljenih HRK 93m, Grupa je u 2021. izašla sa sekundarnom javnom ponudom dionica u iznosu od HRK 105m



Izvor: Izračun Izdavatelja

Ponuda usluga

BPO CRM				
IT usluge				
HR usluge				

Organski rast upotpunjen strateškim akvizicijama za nastavak širenja, diversifikacija isporuka, povećanje kapaciteta te proširenje na usluge srodne BPO uslugama te digitalne usluge

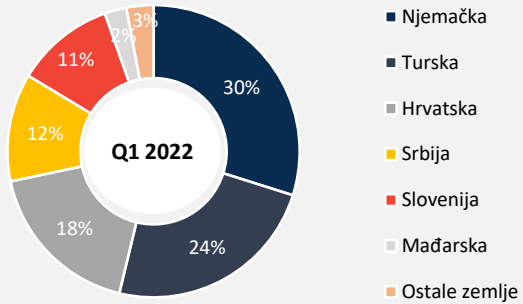


Vodeća europska BPTO platforma sa snažnim modelom isporuka fokusiranim na “nearshoring”



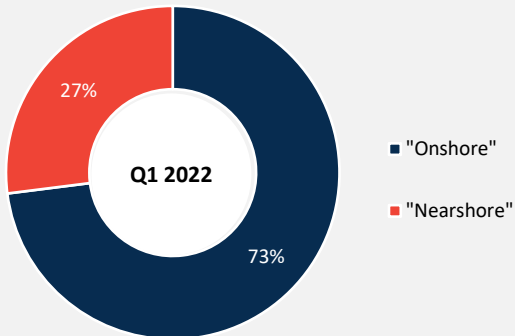
Gusta mreža od 35 “onshore”, “nearshore” i “offshore” BPTO CRM lokacija, strateški smještenih diljem Europe

BPTO CRM prihodi po tržištu usluga



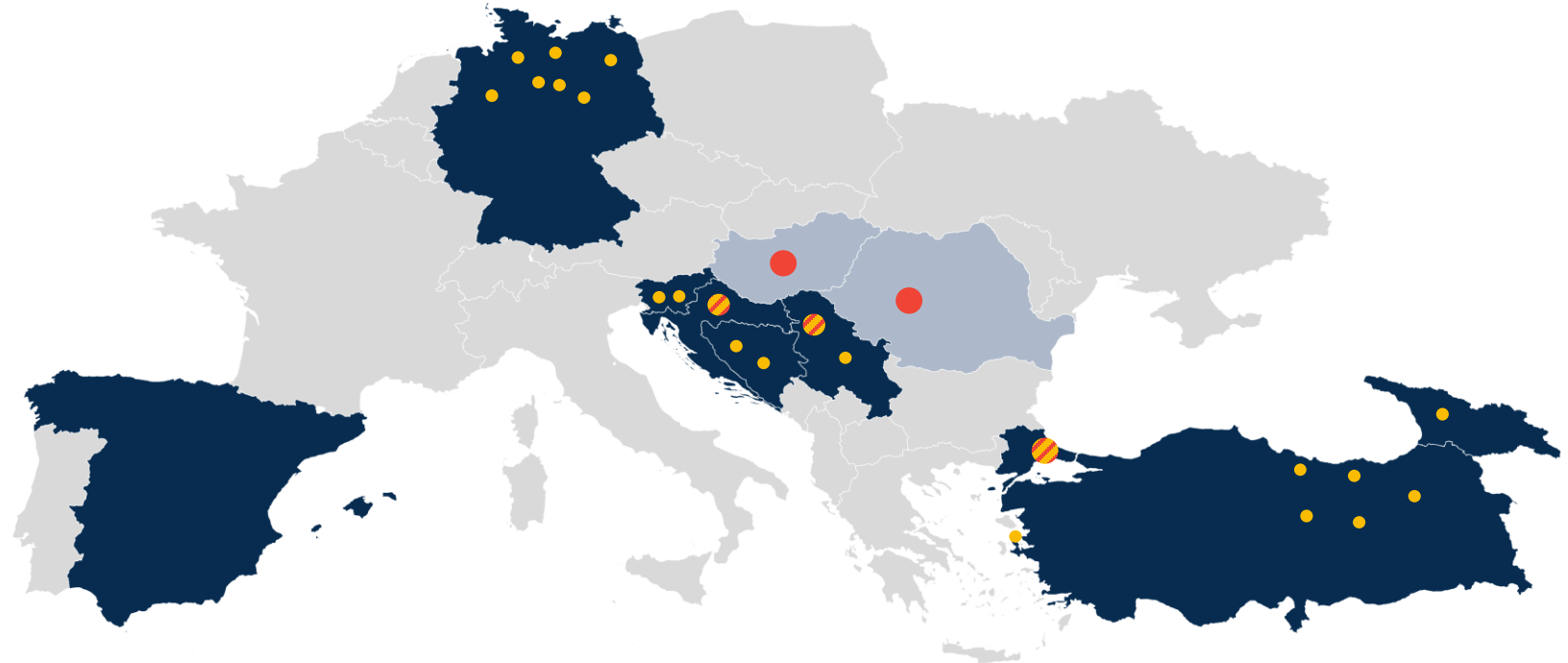
Izvor: Izračun Izdavatelja

BPO “Onshoring vs. Nearshoring”



Izvor: Izračun Izdavatelja

● BPTO CRM lokacije M+ Grupe ● R&D lokacije M+ Grupe



Struktura prihoda

- + Akvizicijom Invitel grupe, u strukturi prihoda najveći udio prihoda je iz Njemačke koje je postala najvažnije pojedinačno tržište
- + Udio “onshore” prihoda se povećao u Q1 2022 obzirom da je najveći dio prihoda Invitel grupe ostvaren u “onshore” poslovnom modelu

Široka ponuda BPTO CRM usluga sa sve većim udjelom neglasovnih (non-voice) usluga

Detaljan opis portfelja usluga

Nudimo
32 jezika



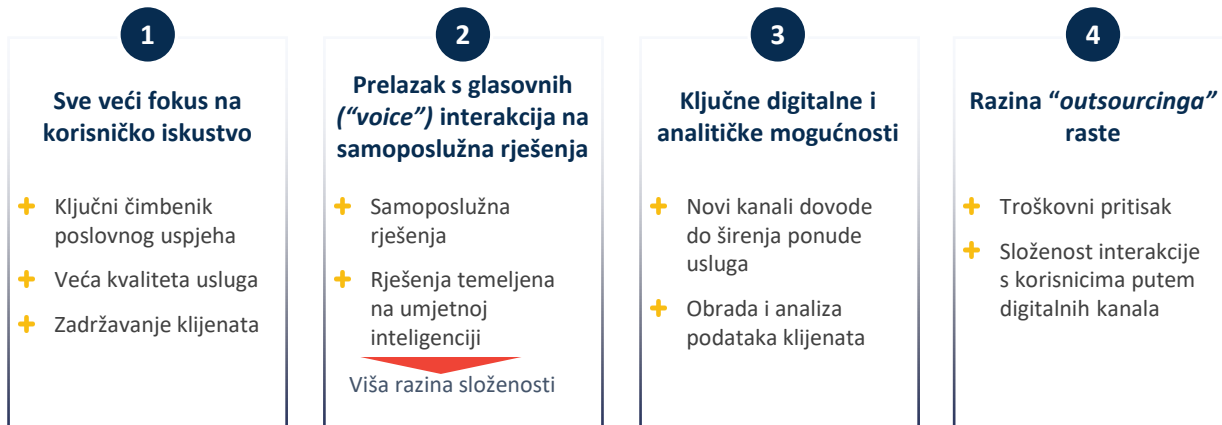
USLUGE	OPIS	PONUĐA USLUGA UKLJUČUJE
"Inbound" CXM (voice)	Odgovaranje na dolazne pozive korisnika i pomoć pri narudžbama proizvoda, plaćanjima ili zahtjevima za informacijama o proizvodu, kao i rješavanje žurnih zahtjeva i prigovora korisnika.	<ul style="list-style-type: none"> + Briga o korisnicima + „Inbound“ prodaja + Sustav upravljanja i numeriranja korisničkih zahtjeva + Standardno izvješćivanje + Podrška u situacijama kad je potreban dodatan kapacitet, te podrška izvan radnog vremena
"Outbound" CXM (voice)	Stupanje u kontakt s klijentima s ciljem prodaje robe i usluga, provođenja anketa, ispitivanja zadovoljstva klijenata ili utvrđivanja potreba za preprodajom	<ul style="list-style-type: none"> + Briga o klijentima + Identifikacija potencijalnih klijenata + Programi vjernosti + "Outbound" prodaja + Istraživanje tržišta i ankete
Upravljanje prodajom i narudžbama	Optimiziranje upravljanja procesima naših klijenata, s podrškom za izravnu prodaju i ispunjavanje narudžbi te praćenje i upravljanje prodajom	<ul style="list-style-type: none"> + Upiti o proizvodima + Dostupnost zaliha + Stanje narudžbe + Financijska obrada
"Back-Office"	Analiza trenutnih procesa klijenata kojima upravlja osoblje pozadinskog ureda (<i>Back-Office</i>) uz podršku interno razvijenog RPA alata Totti	<ul style="list-style-type: none"> + Unos podataka + Obrada podataka + Upravljanje ugovorima s klijentima + Obrada potraživanja
Naplata	Upravljanje naplatom komercijalnih i osobnih zajmova koje provode obučeni i iskusni stručnjaci	<ul style="list-style-type: none"> + Upravljanje potraživanjima + Analiza segmentacije klijenata + Prediktivna analiza + Poboljšanje stope uspješnosti u naplati
Ostalo	Identificiranje klijenata putem vlasničkog alata za video identifikaciju Pomaganje klijentima da se povežu i stupe u kontakt s kupcima kroz različite kanale	<ul style="list-style-type: none"> + Video identifikacija + Integracija "chat botova"

Trendovi u industriji i razvoj poslovanja



Trendovi pokazuju snažan pomak prema automatiziranim i samoposlužnim (“self-service”) rješenjima

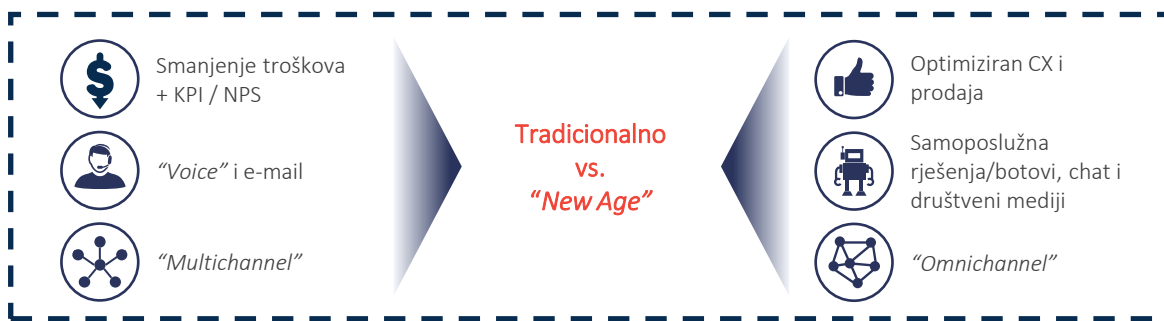
Trendovi i pokretači rasta BPTO CRM tržišta



+ Globalni trendovi pokazuju snažan pomak prema poboljšanom korisničkom iskustvu i digitalnim uslugama

+ Interakcije s korisnicima postaju složenije, što dovodi do više razine “outsourcinga”

+ M+ Grupa se snažno fokusira na širenje digitalnih usluga, uključujući automatizaciju i samoposlužna rješenja



Trendovi u industriji (nastavak)



M+ Grupa ima koristi od povećane potražnje za „outsourcing“ uslugama u različitim bitnim vertikalama

BPO usluge vs. pregled trendova u industriji		Relevantno za M+	Fokusiranost na korisničko iskustvo	Prijelaz na automatizaciju i samoposlužna rješenja	Mogućnosti digitalne analitike	Razina „outsourcing-a“	Vrijednost tržišta	
Vertikale / Industrije	Maloprodaja i e-trgovina	🔴	🟢	🟡	🟢	🟡	↗️	<ul style="list-style-type: none"> + Rast e-trgovine, posebno zbog COVID-19 i rada od doma + Povećanje zastupljenosti „omnichannel-a“
	„High-tech“	🔴	🟡	🟡	🟢	🟡	➡️	<ul style="list-style-type: none"> + Rast prodaje složenih visokotehnoloških proizvoda koji zahtijevaju višu razinu izravnog odnosa s korisnicima
	Financijske usluge	🔴	🟢	🟡	🟢	🟡	↗️	<ul style="list-style-type: none"> + E-bankarstvo, „fintech“ i obrada plaćanja utječu na rast „outsourcinga“
	Telekomi i mediji	🔴	🟢	🟡	🟢	🟡	➡️	<ul style="list-style-type: none"> + CRM centar se sve više koristi kao dio prodajne platforme + Daljnja digitalizacija - npr. RPA, UI
	Komunalije	🔴	🟡	🟡	🟢	🟡	➡️	<ul style="list-style-type: none"> + Deregulacija potiče „outsourcing“ + Porast broja jednočlanih kućanstava
	Javni sektor i zdravstvo	🔴	🟡	🟡	🟢	🟡	➡️	<ul style="list-style-type: none"> + Uspon CRM-a i propisa o e-zdravlju u javnom sektoru + Nova telemedicina i teledijagnostika
	Industrija i auto	🔴	🟡	🟡	🟢	🟡	➡️	<ul style="list-style-type: none"> + Potražnja za automatiziranim uslugama i nedostatak kapaciteta za njihovo pružanje



Izvori: Interne analize Izdavatelja



Pronalaženje i zadržavanje talentiranih radnika temelj je konkurentnosti M+ Grupe

Fokusiranost na agilnost i rast



M+ Grupa se ponosi održavanjem agilnosti organizacije paralelno uz značajan rast iste



Plitke organizacijske hijerarhije i brzi procesi donošenja odluka pomažu ljudima da doprinose i brže vide rezultate svojeg rada



Zbog raznolikog portfelja klijenata, nudimo mogućnosti rada na različitim projektima, čak i prekograničnim

Prilagođene mogućnosti razvoja



Srednji i viši operativni menadžment certificiran je od strane vrhunskog CX pružatelja konzultantskih usluga



Treninzi razvijeni unutar tvrtke dostupni su svima - od agenta do zaposlenika na razini višeg menadžmenta



Prilagođene prilike za edukaciju koje zadovoljavaju potrebe pojedinca



Mogućnosti zapošljavanja kroz rotacije poslova između tvrtki



Dostupne mogućnosti horizontalne mobilnosti u karijeri

Inkluzivna i otvorena kultura



Zaposleni u M+ Grupi dolaze iz različitih kulturnih sredina. U Grupi se govori više od 32 jezika



Agilni, višefunkcionalni timovi potiču osjećaj povezanosti i angažmana



Zaposleni u M+ Grupi mogu aktivno sudjelovati u projektima doprinošenja zajednici, što im omogućuje da ostvare pozitivan društveni utjecaj

Baza vrlo lojalnih klijenata iz raznolikog skupa atraktivnih i otpornih vertikalna



Baza klijenata je visoko diversificirana po sektorima s većim brojem vodećih tvrtki u industriji

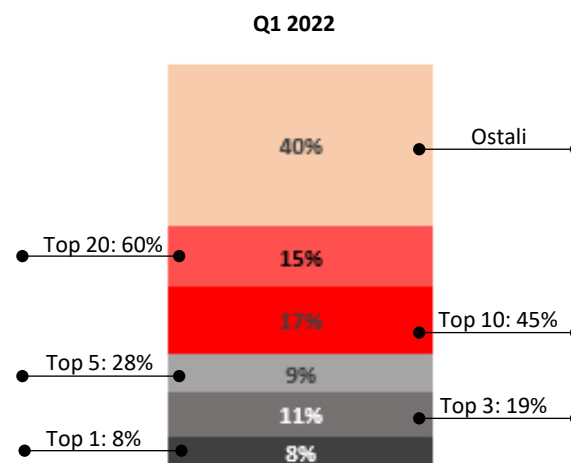
Komentari

- + Top 10 klijenata je visoko diferencirano kroz vrlo atraktivne i brzorastuće vertikale
- + Visoka kvaliteta usluga i održavanje snažnih odnosa s klijentima
- + S top 10 klijenata u prosjeku surađujemo preko 9 godina
- + Visoko diversificiran portfelj od preko 300 klijenata na raznim atraktivnim i otpornim krajnjim tržištima
- + Snažan rast, vrlo atraktivan portfelj klijenata
- + Fokus na pridobivanju „premium“ globalnih klijenata koji doprinose visokim maržama
- + Privlačimo nekoliko novih klijenata svake godine

Struktura klijenata

Koncentracija klijenata

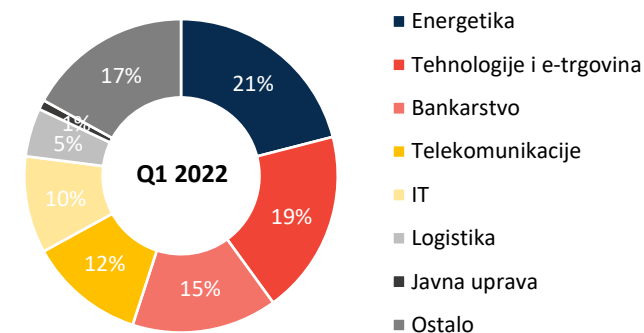
(u %)



Izvor: Izračun Izdavatelja

Podjela prihoda po vertikali

(u %)



Izvor: Izračun Izdavatelja

Baza vrlo lojalnih klijenata iz raznolikog skupa atraktivnih i otpornih vertikalala (nastavak)



M+ Grupa fokusira se na globalne klijente koji doprinose visokim maržama

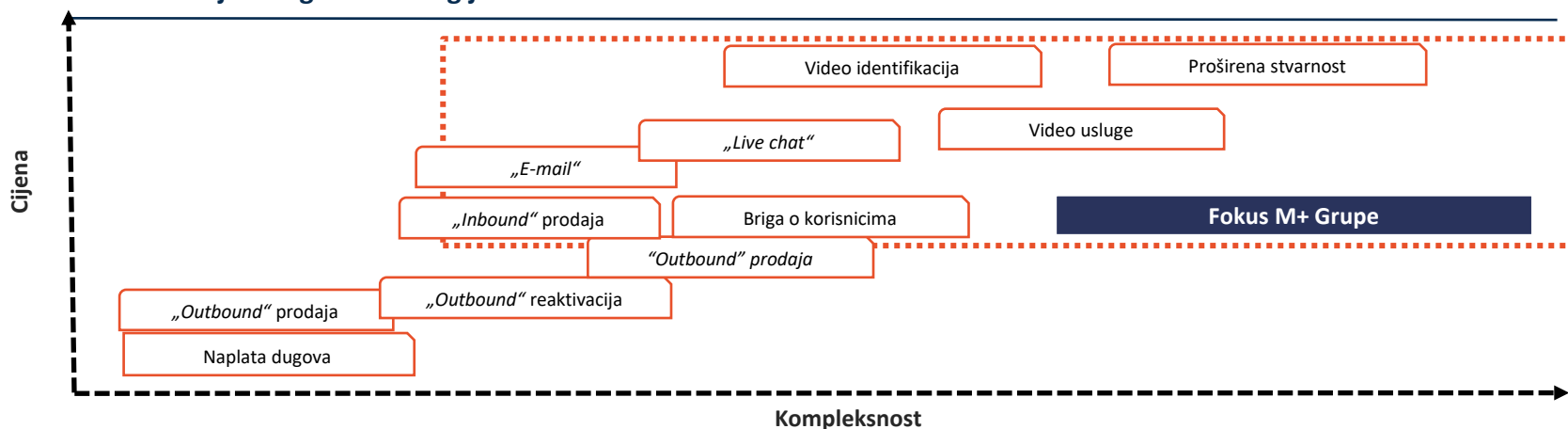
Strategija o klijentima i uspjesi na području klijenata

Niske marže	Srednje marže	Visoke marže
Lokalni telekom Regionalni FMCG Državne željeznice Vodeća regionalna turistička agencija za putovanja i razonodu	Regionalna podružnica njemačkog telekoma Regionalna podružnica njemačkog komunalnog društva Regionalna podružnica austrijskog telekoma Međunarodna pomoć na cesti	Njemačka tehnološka tvrtka uvrštena na burzu Američka tehnološka tvrtka uvrštena na burzu Vodeća europska tvrtka za obnovljivu energiju Nekoliko globalnih tvrtki iz područja tehnologije, zelene tehnologije i e-trgovine Multinacionalna farmaceutska tvrtka Lider za tehničko savjetovanje na APAC tržištu Globalna logistika i dostava paketa Globalna osiguravajuća tvrtka Paneuropska digitalna e-trgovina za modu Brzorastući njemački start-up za e-trgovinu Vodeća tvrtka za nekretnine u DACH regiji
2007. - 2015.	2015. - 2018.	2019. - nadalje

Komentari

- + Grupa je razvila svoj portfelj usluga kako bi postala vodeći brzorastući BPTO igrač na tržištu
- + M+ Grupa razvija segment „nearshoringa“
- + M+ Grupa želi pridobiti „premium“ globalne klijente koji doprinose visokim maržama
- + Pokrivanje i isporuka najsloženijih projekata korisničkog iskustva
- + Isporuka usluga temeljena na ponudi kapaciteta koji uključuju veći broj vještina i jezika, u kombinaciji s IT i tehnološkim rješenjima
- + Fokus na pružanje visokovrijednih, tehnološki podržanih usluga putem digitalnih kanala, uključujući proširenu stvarnost i umjetnu inteligenciju

Pozicioniranje usluga i tehnologije



Jasno definirana strategija rasta s većim brojem atraktivnih mogućnosti rasta, kako organski, tako i kroz "buy and build" pristup



Pristup Grupe održivom razvoju



Održivost je ključna sastavnica strategije Grupe

„Naše je mišljenje da su briga o ljudima, doprinos društvu, zaštita ljudskih prava i očuvanje okoliša međusobno povezani te kao takvi, neophodni za postizanje održivog razvoja.

Kao dio razvoja strategije održivog poslovanja identificirali smo kako se Ciljevi održivog razvoja UN-a (engl. *Sustainable Development Goal(s)*, „SDG(s)“) odražavaju kroz naš lanac vrijednosti. Identificirali smo relevantne SDG-ove te ih kategorizirali na temelju važnosti i značaja njihovog utjecaja na poslovne operacije Grupe te utjecaja poslovnih operacija Grupe na te SDG-ove.

Naša analiza sažeta je kroz višeslojni pristup i prikaz kategorija SDG-ova: (i) primarni SDG-ovi i (ii) sekundarni SDG-ovi.”

Primarni SDG-ovi jesu oni na koje Grupa ima izravan utjecaj kroz sve svoje poslovne operacije, **na koje se Grupa treba posebice usredotočiti**



Sekundarni SDG-ovi su oni na koje Grupa ima ograničen utjecaj kroz određene poslovne operacije



Okvirni dokument za izdavanje Obveznica povezanih s održivim poslovanjem (1/3)



Postavljanje ambicioznih ključnih pokazatelja uspješnosti na temelju identificiranih učinaka i jačanje predanosti ubrzat će put Grupe prema postizanju ambicija održivosti

1 Odabir ključnih pokazatelja uspješnosti (engl. KPI)

- + KPI #1: Smanjenje Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova
- + KPI #2: Postizanje uravnoteženosti rodne raznolikosti u upravljačkim timovima

Okvirni dokument usklađen je s ICMA-inim Načelima obveznica povezanih s održivim poslovanjem

2 Kalibracija ciljeva uspješnosti u pogledu održivosti (eng. SPT)

- + SPT #1: Smanjenje apsolutnog Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova za 25,2% na 2.148 tCO2 ekvivalentnih emisija u 2027. u odnosu na bazu vrijednost iz 2021.
- + SPT #2: Postizanje zastupljenosti žena od 51% u upravljačkim timovima (uključujući upravu i nadzorni odbor) do kraja 2030.



Snaga KPI-jeva:
KPI#1: Snažan
KPI#2: Snažan

Ambicioznost SPT-ova:
SPT #1: vrlo ambiciozan
SPT #2: ambiciozan

3 Karakteristike obveznice

- + Obveznice Izdavatelja imaju značajku povezanu sa ciljevima održivosti koja će rezultirati povećanjem kamatne stope za 0,75 p.p. počevši od prvog slijedećeg kamatnog razdoblja nakon nastupa razloga za povećanje pa do njihovog dospijea u slučaju da jedan ili oba cilja uspješnosti ne budu postignuta na datum promatranja 31.12.2024.

4 Izvještavanje i verifikacija

- + Izdavatelj će **svake godine objavljivati podatke** o Ključnim pokazateljima uspješnosti te ostvarenju ciljeva uspješnosti
- + Verifikacije: (1) **Sustainalytics** je izdao tzv. **Second Party Opinion**; (2) tzv. **Limited Assurance Report** koji će potvrditi ostvarenje ciljeva uspješnosti bit će izdano od strane **kvalificiranog i neovisnog vanjskog ocjenjivača** na godišnjoj razini



KPI #1: Smanjenje Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova

1 KPI #1 - odabir

+ KPI #1: Smanjenje Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova

- + doprinosi ostvarivanju UN-ovih ciljeva održivog razvoja koji se odnose na klimatske promjene odnosno na SDG 13 (Poduzeti hitne akcije u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica), koji je dio grupe "Primarni SDG-ovi" koji su u glavnom fokusu Grupe



2 Razine Cilja uspješnosti u pogledu održivosti koje Grupa mora ostvariti na datum promatranja (31.12.2024.)

- + **SPT #1:** Grupa na dan 31. prosinca 2024. godine mora ostvariti smanjenje apsolutnog Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova za najmanje 15%, odnosno na najmanje 2.441,03 tCO₂e ekvivalentnih emisija u 2024. u odnosu na baznu 2021.
 - + **Datum promatranja cilja:** 31. prosinca 2024.
 - + **Vrijednost bazne godine:** U 2021. Opseg 1 emisija stakleničkih plinova iznosio je 396,2 tCO₂e, dok je Opseg 2 emisija stakleničkih plinova iznosio je 2.475,6 tCO₂e, ukupno 2.871,8 tCO₂e.
 - + **Metodologija za izračun:** SPT temelji se na linearnoj interpolaciji cilja smanjenja apsolutnog Opsega 1 i tržišnog Opsega 2 emisija stakleničkih plinova za 15% do 2024. godine (odnosno ukupno 25,2% do 2027. godine), u usporedbi s baznom 2021. godinom. Prilikom određivanja predmetnog Cilja uspješnosti u pogledu održivosti, u obzir su uzete preporuke, kriteriji i smjernice inicijative Ciljeva utemeljenih na znanosti (engleski: Science Based Target initiative, "SBTi") za usklađivanje sa scenarijem od 1,5°C iz Pariškog sporazuma (bez službene validacije od strane SBTi-ja)
 - + **Metrička i mjerna jedinica:** Predmetni podaci se mjere u tonama godišnje, dok se mjerna jedinica označava kao postotak smanjenja u tonama ekvivalenta ugljičnog dioksida (tCO₂e)



KPI #2: Postizanje uravnoteženosti rodne raznolikosti u upravljačkim timovima

1 KPI #2- odabir

+ KPI #2: Postizanje uravnoteženosti rodne raznolikosti u upravljačkim timovima

- + doprinosi ostvarivanju UN-ovih ciljeva održivog razvoja koji se odnose na promicanje raznolikosti te uključenosti odnosno na SDG 5 (Postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojke) i SDG 10 (Smanjiti nejednakost unutar i između država), koji su dio grupe "Primarni SDG-ovi" odnosno „Sekundarni SDG-ovi” koji su u fokusu Grupe



2 Razina Cilja uspješnosti u pogledu održivosti koje Grupa mora ostvariti na datum promatranja (31.12.2024.)

- + **SPT #2:** Grupa na dan 31. prosinca 2024. godine mora ostvariti zastupljenost žena u upravljačkim timovima Grupe od najmanje 47% u upravljačkim timovima Grupe, odnosno povećanje od najmanje 4 postotna poena u odnosu na baznu 2022.
 - + **Datum promatranja cilja:** 31. prosinca 2024.
 - + **Vrijednost bazne godine:** 43% na dan 28. veljače 2022.
 - + **Definicija upravljačkih timova:** Članovi uprave, odnosno izvršni direktori, članovi nadzornih odbora, odnosno upravnih odbora, voditelji organizacijskih jedinica u Izdavatelju i Ovisnim društvima te voditelji manjih timova (engleski: team leaders, odnosno voditelj tima u pozivnom centru koji nadzire i prati skupinu zaposlenika pozivnog centra)

Snažan financijski profil



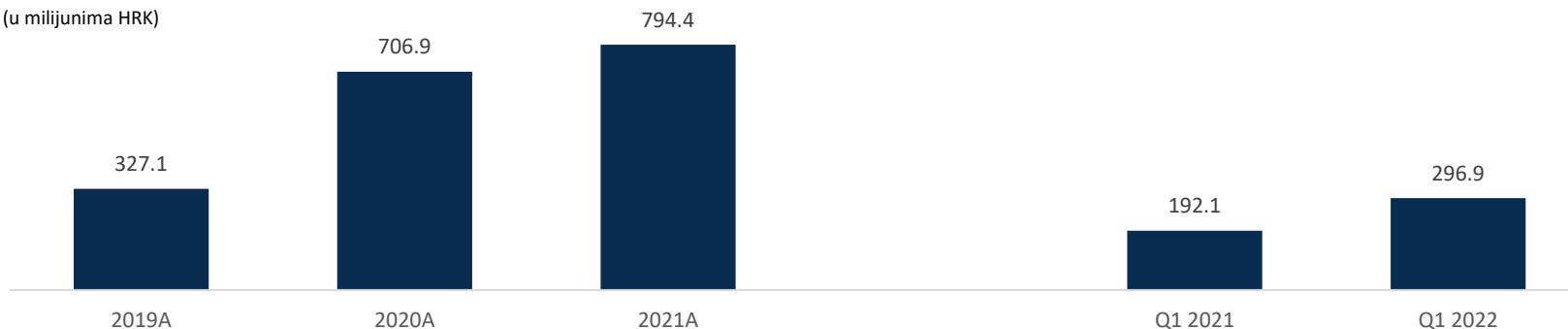
Snažan financijski profil kojeg karakterizira rast prihoda i visoke marže



M+ Grupa ostvarila je visok rast prihoda od 2019. godine uz povećanje profitabilnosti

Razvoj prihoda

(u milijunima HRK)



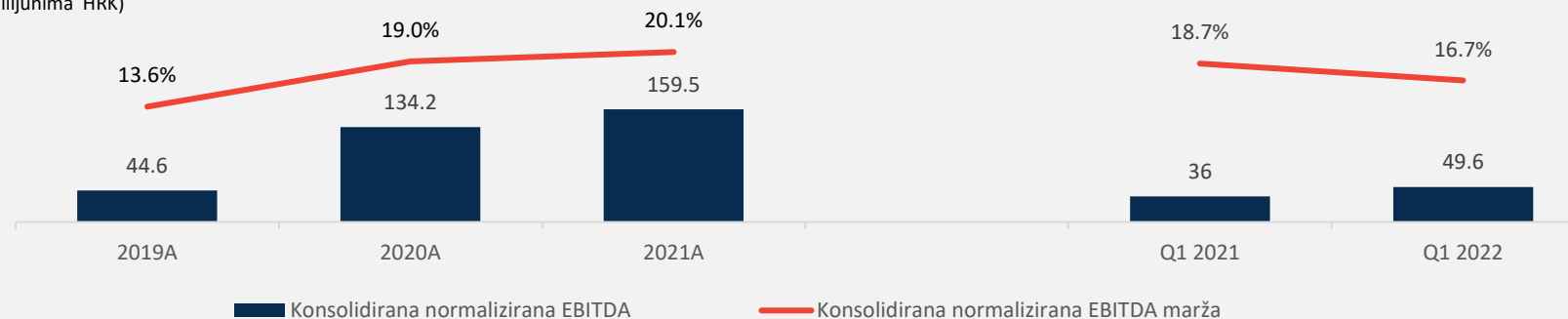
Izvor: Godišnji konsolidirani revidirani financijski izvještaji Izdavatelja za godinu koja je završila na dan 31. prosinca 2021. godine / Izračun Izdavatelja

Komentari

- + Uvjerljiv financijski profil kojeg karakterizira snažan rast prihoda 2019A do 2021A
- + Prihodi su značajno porasli u posljednje tri godine kombinacijom organskog rasta i putem akvizicija
- + Q1 2022. karakterizira daljnji rast prihoda najvećim dijelom uslijed akvizicije Invitel grupe

Konsolidirana normalizirana EBITDA, marža

(u milijunima HRK)



Izvor: Godišnji konsolidirani revidirani financijski izvještaji Izdavatelja za godinu koja je završila na dan 31. prosinca 2021. godine / Izračun Izdavatelja

Komentari

- + Stalno poboljšanje EBITDA marže rezultat je visoke razine efikasnosti poslovanja i kvalitete usluga
- + Diverzifikacija baze klijenata i strateško pozicioniranje u sektorima koje omogućuju više marže važni su elementi povećanja profitabilnosti
- + Smanjenje marže u Q1 2022 očekivano je obzirom na strukturu prihoda i profitabilnosti Invitel grupe

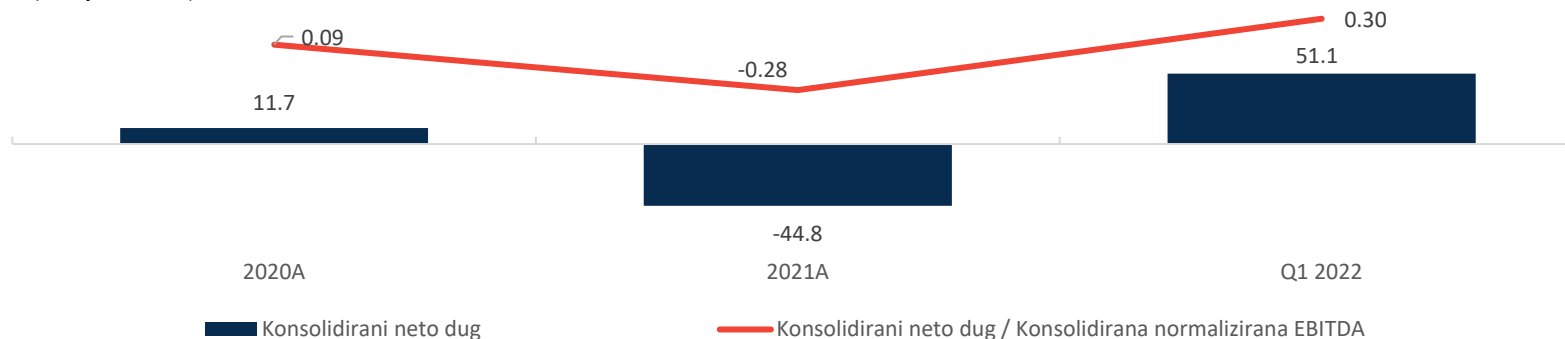
Grupa ostvaruje rast poslovanja uz nizak neto dug



Optimalne M&A transakcije su omogućile zadržavanje niskog neto duga

Konsolidirani neto dug

(u milijunima HRK)



Izvor: Godišnji konsolidirani revidirani financijski izvještaji Izdavatelja za godinu koja je završila na dan 31. prosinca 2021. godine / Izračun Izdavatelja

Financijski pokazatelji

	000 HRK	2020	2021	Q1 2022
Konsolidirana EBITDA		127.152	149.604	46.145
Konsolidirana EBITDA marža		17,98%	18,83%	15,54%
Konsolidirana normalizirana EBITDA		134.239	159.500	49.603
Konsolidirani neto dug		11.724	-44.817	51.071
Odnos Konsolidiranog neto duga i Konsolidirane normalizirane EBITDA-e		0,09x	-0,28x	0,30x*
Ukupna imovina		641.782	911.655	1.036.734

*Izdavatelj je, radi usporedivosti, a isključivo za izračun Odnosa Konsolidiranog neto duga i Konsolidirane normalizirane EBITDA-e, koristio Konsolidiranu normaliziranu EBITDA-u za razdoblje od 1. travnja 2021. godine do 31. ožujka 2022. godine u visini od HRK 173.058 tisuća.

Izvor: Godišnji konsolidirani revidirani financijski izvještaji Izdavatelja za godinu koja je završila na dan 31. prosinca 2021. godine / Izračun Izdavatelja

Komentari

- + Grupa je financijski vrlo stabilna uz niske omjere konsolidiranog neto duga i konsolidirane normalizirane EBITDA-e
- + Grupa je u razdoblju od 2016. godine ostvarila niz M&A transakcija koje su djelomično financirane putem strukturiranih financijskih zaduženja dok je unatoč tome konsolidirani neto dug ostao na vrlo niskoj razini
- + Integracija poslovanja novih tvrtki rezultirala je većim potencijalom za organski rast poslovanja te uz ostvarene sinergije povećanje ukupne razine profitabilnosti



Menadžerski tim M+ Grupe



Menadžerski tim s dugogodišnjim iskustvom u industriji



“People Inspired by People”

Grupa okuplja profesionalce koji su predvodnici u industriji, uspješno upravljaju promjenama i osiguravaju visoku vrijednost za svoje klijente.

Međunarodni menadžerski tim posjeduje potrebna znanja i vještine.

Iskusan operativni tim podržava snažan prodajni tim na svim relevantnim zapadnoeuropskim tržištima.



Darko Horvat
Predsjednik Uprave

16+ godina iskustva u industriji

Odgovornosti

Strategija, integracijski procesi, M&A

Prethodno iskustvo

Deloitte.



Tomislav Glavaš
Izvršni direktor Grupe

8+ godina iskustva u industriji

Odgovornosti

Strategija, odnosi s klijentima, razvoj poslovanja

Prethodno iskustvo

Deloitte. 



Domagoj Karadjole
Glavni financijski direktor Grupe

18+ godina iskustva u industriji

Odgovornosti

Financije, revizija, usklađenost

Prethodno iskustvo

ERSTE 



Christoph Giese
Glavni komercijalni direktor Grupe

20+ godina iskustva u industriji

Odgovornosti

Upravljanje prodajom, marketing, razvoj poslovanja

Prethodno iskustvo

sitel group 



Cemile Banu Hizli
Izvršna direktorica, Turska

23+ godina iskustva u industriji

Odgovornosti

HR, upravljanje procesima

Prethodno iskustvo

QNB FINANSBANK



Simone Olivo
Glavni direktor operacija Grupe

20+ godina iskustva u industriji

Odgovornosti

Operacije, HR

Prethodno iskustvo

COVALEN 

Nagrade i priznanja



Nagrade, priznanja i postignuća



Hrvatska agencija za nadzor finansijskih usluga (HANFA) objavila je Godišnje izvješće o korporativnom upravljanju društava čije su dionice uvrštene na Uređeno tržište Zagrebačke burze za 2020. godinu.

M+ Grupa je među samo dva izdavatelja na službenom tržištu koji su iskazali punu usklađenost.



Pokrenuta COPC certifikacija menadžmenta - Menadžeri odgovorni za upravljanje kontakt centrima i zaduženi za odnose s klijentima u Hrvatskoj i BiH certificirani su kao - COPC Customer Experience Performance Leaders. U 2022. godini, proces će se nastaviti i u ostalim zemljama M+ Grupe. COPC certifikacija jedno je od najprestižnijih priznanja u industrijama koje se bave korisničkom podrškom.



M+ Grupa proglašena je Challenger Provider of the Year prema izboru međunarodnog neprofitnog udruženja Global Sourcing Association (GSA).

GSA je poslovno udruženje i profesionalno tijelo globalne industrije nabave. Utemeljitelj je Global Sourcing Standarda, prvog globalnog portfelja najboljih praksi metodologija i akreditacijskih programa koje podržavaju kupci i dobavljači u nabavi.



M+ Grupa ušla je u najuži izbor (među 27 nominiranih tvrtki iz 17 zemalja koje su uvrštene na razne europske burze) za uglednu nagradu European Small and Mid-Cap Awards 2021 u kategoriji International Star.

Europska komisija, uz organizaciju EuropeanIssuers i Federaciju Europskih burzi (FESE - Federation of European Securities Exchanges), putem ove nagrade odaje priznanje malim i srednjim europskim poduzećima za izniman trud, angažman i uspjeh.

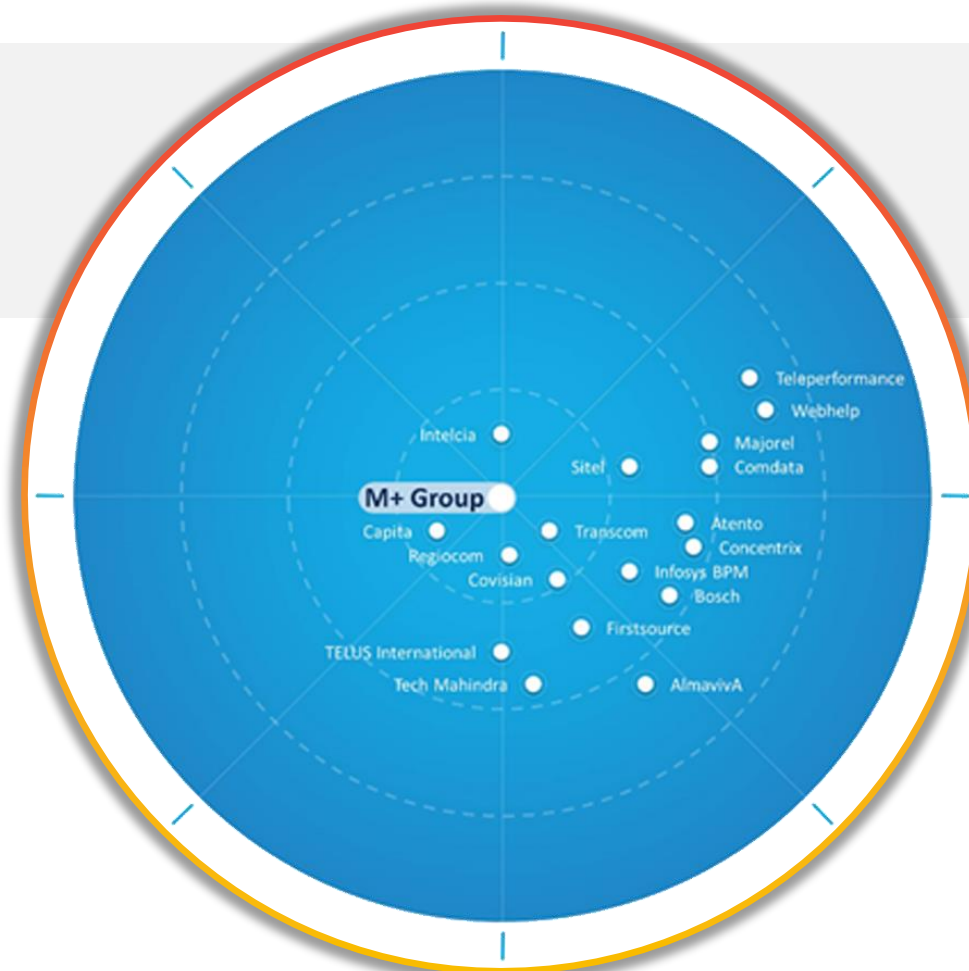
Nagrade, priznanja i postignuća (nastavak)



U Frost Radar™ izvješću tvrtke Frost & Sullivan za 2021. godinu M+ Grupa je rangirana među vodeće CX kompanije koje pružaju “outsourcing” usluge kad je u pitanju potencijal za konzistentan razvoj i rast

- + Frost Radar™ ocjenjuje tvrtke i pruža objektivnu i neovisnu procjenu perspektive njihovih sposobnosti i strategija za inovacije i rast, uključujući njihovu otpornost, učinkovitost i relativnu snagu po pitanju konkurentnosti, kao i implicitnu procjenu o njihovom dugoročnom uspjehu
- + U izvješću je uz M+ Grupu izdvojeno ukupno 19 kompanija s najboljim ocjenama između više od 250 ispitanika BPTO industrije diljem Europe

GROWTH INDEX ↑



INNOVATION INDEX →

Zaključno o M+ Grupi





- 1 Vodeća europska BPTO platforma sa snažnim modelom isporuka fokusiranim na *“nearshoring”*
- 2 Vrlo lojalna baza klijenata iz raznolikog skupa atraktivnih i otpornih vertikalna
- 3 Široka ponuda usluga usmjerena na cijeli BPTO lanac vrijednosti
- 4 Iznadprosječni tržišni rast potaknut atraktivnom strategijom usmjerenom na digitalna rješenja i *“non-voice”* migraciju
- 5 Dokazana *“buy and build”* platforma s ekstenzivnim iskustvom u akvizicijama i integraciji
- 6 Snažan finansijski profil kojeg karakterizira brz rast, jake marže i generiranje gotovine
- 7 Menadžerski tim s dugogodišnjim iskustvom u industriji



Indikativni uvjeti izdanja i vremenski plan



Indikativni uvjeti izdanja (1/2)



Izdavatelj	+ Meritus ulaganja d.d.
Instrument	+ Nepodređena i neosigurana obveznica povezana sa održivim poslovanjem
Način otplate glavnice	+ Jednokratno po dospelju
Ciljano tržište	+ Kvalificirani ulagatelji
Dospijecje	+ 5 godina
Ciljani nominalni iznos izdanja	+ Do EUR 50.000.000,00
Denominacija	+ EUR 100.000,00
Kamatna stopa	+ Fiksna, polugodišnja isplata kuponske kamate
Minimalni iznos upisa	+ EUR 100.000,00
Referentna kamatna stopa	+ Kupovni prinosi euroobveznice XS1428088626 dospeljeca 20. ožujka 2027. i euroobveznice XS1713462668 dospeljeca 15. lipnja 2028. interpolirani na rok 5 godina
Premija rizika	+ Bit će navedena u Javnom pozivu na upis obveznica
Agent izdanja	+ Erste&Steiermärkische Bank d.d.
Uvrštenje	+ Službeno tržište Zagrebačke burze
Prijeboj i namira	+ Središnje klirinško depozitarno društvo d.d. („SKDD“)
Mjerodavno pravo	+ Pravo Republike Hrvatske
Dokumentacija	+ Pojednostavljeni prospekt izdanja javnom ponudom i uvrštenja obveznica povezanih s održivim poslovanjem („Prospekt“) koji je dostupan na internetskim stranicama Izdavatelja



Slučajevi povrede obaveza Izdavatelja (detaljno opisano u točki 5.4.15. Prospekta)

- + Povreda obaveza Izdavatelja po obveznicama
- + Stečaj i/ili prestanak Izdavatelja, ovisnog društva jamca ili značajnog ovisnog društva
- + Prestanak i promjena poslovanja
- + Zaduženje
- + Odnos konsolidiranog neto duga i konsolidirane normalizirane EBITDA-e
- + Ograničenja u isplati dividende
- + Promjena kontrole nad ovisnim društvom M Plus Croatia d.o.o.
- + Promjena kontrole nad Izdavateljem i zalaganje dionica u Izdavatelju
- + Otuđenje značajnog ovisnog društva i određenih ovisnih društava Izdavatelja
- + Preuzimanje jamstava
- + Zabrana zalaganja i opterećivanja određene imovine
- + Povreda drugih obaveza Izdavatelja

Specifični uvjeti Obveznica povezani sa održivim poslovanjem (detaljno opisano u točki 5.4.10. Prospekta)

Ciljevi uspješnosti u pogledu održivosti:

- + Na dan 31. prosinca 2024. godine, Grupa mora ostvariti smanjenje apsolutnog Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova za najmanje 15%, odnosno na najmanje 2.441,03 tCO₂ ekvivalentnih emisija u 2024. godini u odnosu na baznu 2021. godinu.
- + Na dan 31. prosinca 2024. godine, Grupa mora ostvariti zastupljenost žena u upravljačkim timovima Grupe od najmanje 47% u upravljačkim timovima Grupe, odnosno povećanje od najmanje 4 postotna poena u odnosu na baznu 2022. godinu
- + Objava rezultata ostvarenja ciljeva uspješnosti u pogledu održivosti najkasnije do 30. lipnja 2025.
- + U slučaju neostvarenja bilo kojeg cilja uspješnosti u pogledu održivosti ili bilo kojeg od preostalih razloga navedenih u točki 5.4.10.7. Prospekta povećanje fiksne kamatne stope za 0,75 postotnih poena počevši od prvog slijedećeg kamatnog razdoblja nakon nastupa razloga za povećanje pa do njihovog dospijea

Indikativni vremenski plan izdanja obveznica



	Planirano za / Ciljano
'Roadshow' aktivnosti	18-20. srpnja 2022.
Objava Javnog poziva za upis obveznica	Najranije 21. srpnja 2022.
Razdoblje ponude/ Utvrđivanje cijene izdanja / Alokacija	Najranije 22. srpnja 2022.
Javna objava obavijesti o utvrđenoj cijeni i alociranom iznosu obveznica	Najranije 22. srpnja 2022.
Javna objava Obavijesti o konačnim uvjetima izdanja	Najranije 27. srpnja 2022.
Dan izdanja/ Uvrštenje u sustav SKDD-a	Najranije 27. srpnja 2022.
Uvrštenje na Službeno tržište Zagrebačke burze	Najranije 27. srpnja 2022.

Dodatak



Definicije i kratice



- + AI Umjetna inteligencija
- + APAC Azija-Pacifik
- + BCM Kontinuitet poslovanja
- + BiH Bosna i Hercegovina
- + BPO Business Process Outsourcing, eksternalizacija poslovnih procesa
- + BPTO Business Process and Information Technology Outsourcing, eksternalizacija poslovnih i tehnoloških procesa
- + CC Contact Center
- + CEO Chief Executive Officer; glavni izvršni direktor
- + CFO Chief Financial Officer; glavni financijski direktor
- + CRM Customer Relationship Management; upravljanje odnosima s klijentima
- + CX Customer Experience; korisničko iskustvo
- + DACH Njemačka (D), Austrija (A), Švicarska (CH)
- + EBITDA Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization; zarada prije kamata, poreza, deprecijacije i amortizacije
- + FMCG Fast Moving Consumer Goods; roba široke potrošnje
- + FTE Full-time Employee; zaposleni na puno radno vrijeme
- + HR Human Resources; ljudski resursi
- + HRK Hrvatska kuna
- + IT Informacijska tehnologija
- + JIE Jugoistočna Europa
- + JV Joint Venture; zajednički pothvat
- + M&A Mergers & Acquisitions; spajanja i preuzimanja
- + M+ Grupa Meritus ulaganja d.d. i ovisna društva
- + RPA Robotic Process Automation; robotska procesna automatizacija
- + R&D Research and Development; istraživanje i razvoj
- + SaaS Software as a Service; softver kao usluga



M+GRUPA

PEOPLE INSPIRED BY PEOPLE

Hvala na pažnji!